

BTS NDRC **NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

TAUX DE RÉUSSITE À

L'EXAMEN 2024 : prochaine session Juin 2025

TAUX DE RÉUSSITE PAR VOIE

DE L'APPRENTISSAGE À

L'EXAMEN 2024 : prochaine session Juin 2025

LE MÉTIER

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

PUBLIC VISÉ

- Personne souhaitant suivre une formation post-bac
- Personne en reconversion professionnelle
- Personne en reprise d'études
- Demandeur d'emploi
- Salarié

PRÉ-REQUIS

- Être titulaire du baccalauréat et/ou expérience professionnelle dans la spécialité du BTS NDRC

MODALITÉS D'ACCÈS

- Sur RDV avec la Direction ou un membre de l'équipe pédagogique Remplir et retourner complet le dossier d'inscription
- Rentrée sous réserve de places disponibles jusqu'au 31 octobre 2025 (candidature hors-délai : RDV avec la Direction pour étude du dossier)
- Avoir obtenu son baccalauréat au démarrage de la formation
- Par voie de l'apprentissage : trouver un Maître d'Apprentissage et signer le contrat dans un délai de 3 mois après la rentrée

DÉLAIS D'ACCÈS

Toutes les rentrées en formation se font à partir de Aout 2025, une réponse d'admissibilité immédiate à l'issue de l'entretien pour les financements personnels, le statut d'apprenti et contrat de professionnalisation.

Au plus tard 48 H après acceptation du dossier par le financeur pour les autres modalités de financement.

DURÉE

- **Formation en alternance :** 22 mois Rythme prévisionnel : 1 jour en centre, 4 jours en entreprise 1 semaine par mois en
- centre **Formation théorique :** De 1100 h à 1350 h selon le statut

FINANCEMENT

- Contrat apprentissage, contrat de professionnalisation secteur privé : 7 650 €/ an (prise en charge par l'OPCO)
- Contrat apprentissage secteur public : 7 600 € /an (prise en charge par le CNFPT sous condition de recensement projet apprentissage par la structure)
- Autre type de financement : 7 650€ dont 100 € de frais d'inscription auxquels viennent se déduire les différentes prises en charge : CPF, CPF de transition, PRO A, Plan de Développement des Compétences, Cellule de reclassement.
- Contacter le secrétariat de la formation professionnelle pour un devis personnalisé
- Financement individuel : 3 500 € dont 100 € de frais d'inscription (soit 7 650€ - 4 150 € de remise associative)

HÉBERGEMENT / RESTAURATION

Accueil en internat (pension complète)

- Coût nuitée : 19,5€ - coût repas : 7€

Accueil en ½ pension*

7 euros par repas

* Apprenti du Secteur privé : aide de l'OPCO non déduite soit 3 euros par repas et 6 euros par nuit (en apprentissage)

DÉBUT DE LA FORMATION

Rentrée prévisionnelle : Septembre 2025

LIEUX

- MFR-CFA du Blayais, 4 impasse du Merle, 33390 SAINT-MARTIN-LACAUSSE
- Entreprise(s) d'alternance

CONTENU DE LA FORMATION

Bloc 1 : Relation client et négociation vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Bloc 2 : Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Bloc 3 : Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Bloc culture économique, juridique et managériale

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Action professionnelle

- Réalisation d'actions professionnelles : création d'une mini-entreprise (EPA), prospection et animation commerciale avec la création d'un Serious Game, action commerciale en partenariat avec une entreprise de vente directe...

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Relation client/négociation vente

- Analyser un portefeuille clients
- Identifier des cibles de clientèle
- Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
- Développer des réseaux professionnels
- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Créer et maintenir une relation client durable
- Organiser et animer un évènement commercial
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
- Dynamiser un site e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité e-commerce

Relation client et animation réseau

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Participer au développement d'un réseau de partenaires
- Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
- Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion/
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau de vente directe

STRUCTURES PROFESSIONNELLES (FORMATION PRATIQUE)

- Entreprises secteur du milieu bancaire/assurance
- Entreprises secteur de la distribution B/B et B/C
- Entreprises secteurs informatique, transport, réparation automobile, commerce de gros, production, sécurité, services, agence de communication...

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Activité commerciale

- Prospecteur / téléprospecteur
- Promoteur / animateur des ventes
- Animateur réseau

Relation client

- Vendeur
- Vendeur automobile
- Représentant
- Délégué / conseiller / attaché commercial
- Conseiller / chargé de clientèle
- Responsable de secteur
- Ingénieur commercial
- Courtier / Négociant

Management d'équipe

- Chef
- Responsable des Ventes
- Superviseur Responsable d'équipe de prospection
- Responsable de secteur
- Assistant manager

PASSERELLES ET DÉBOUCHÉS POSSIBLES

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle, mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.

EVOLUTION DE CARRIÈRE

Titre RNCP ICD certifié de niveau 6 « Responsable Commercial / Licence Professionnelle Management du Point de Vente. Les perspectives à 3/5 ans peuvent être : Superviseur, responsable d'équipe, chef de réseau, responsable e-commerce, animateur réseau.

Exemples code ROME, fiche métier : RNCP 34030 Code(s) NSF : 312 : Commerce, vente Formacode(s) :34040 : étude produit 34561 : force vente 34076 : gestion relation client 34052 : marketing

LES + DE LA MFR DU BLAYAIS

Accompagnement pédagogique : Livret d'accompagnement individualisé de l'apprenant, suivi et accompagnement individualisé, BTS blancs pour se préparer à l'examen

Apprentissage :

Le contrat d'apprentissage peut être signé à n'importe quel moment de l'année de formation avec un minimum restant de 25% de formation au CFA.. Un accompagnement à la recherche et à la signature du contrat pour les apprenants le souhaitant

Erasmus : Mobilité Erasmus + avec une immersion professionnelle à l'étranger (Europe et Monde, sous réserve de l'accord de l'employeur)

Module complémentaire PIX : 50€

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La MFR est dotée des équipements suivants :

- Salles de cours équipées de tableau blanc interactif, vidéoprojecteur interactif
- Salles informatiques équipées
- Classes mobiles

Chaque séquence pédagogique s'appuie sur des cours magistraux, jeux de rôle, conduite de projets, semaine thématique, des visites pédagogiques, interventions. Les entreprises supports de formation sont visitées par le formateur qui accompagne l'apprenant. La formation associe solidement l'établissement employeur à la construction des compétences professionnelles de chaque apprenant. Suivi personnalisé en entreprise et centre de formation.

ÉVALUATION

Évaluation des acquisitions en cours de formation dans chaque module

Préparation à l'examen via des entraînements réguliers (2 examens blancs écrits et oraux)

Un temps de synthèse et de régulation est prévu chaque début et fin de période de formation à la MFR entre le responsable de classe et le groupe. Un bilan intermédiaire et un bilan final sont organisés.

VALIDATION DE LA FORMATION

Tous les candidats sont présentés aux épreuves terminales du BTS NDRC organisées dans un lycée déterminé par le rectorat sur convocation.

RESPONSABLES DE LA FILIÈRE

Melissa BAHEUX (diplôme niveau 6 : Ressources Humaines et Webmarketing) :

melissa.baheux@mfr.asso.fr / 05.57.42.65.15

MONITEURS, ANIMATEURS ET INTERVENANTS

Cette formation est assurée par une équipe pédagogique permanente, dynamique et motivée, composée de formateurs certifiés à la dispense de la conduite des formations en alternance. Co-construction et évolution des compétences professionnelles à acquérir grâce à un travail de co-pilotage avec les professionnels rattachés à la formation.

RÉFÉRENTS

Référent handicap : Céline STEINDORF
celine.steindorf@mfr.asso.fr

Référent Mobilité : Catherine MARAN catherine.maran@mfr.asso.fr

RÉFÉRENT APPRENTISSAGE

Mélinda SEGUIN : melinda.seguin@mfr.asso.fr
Géraldine RÊTE : mfr.blaye@mfr.asso.fr

MEMO

www.mfrblaye.fr

mfr.blaye@mfr.asso.fr

MFR DU BLAYAIS

4 Impasse du Merle,
33390 Saint-Martin Lacaussade
05 57 42 65 15



ACCÈS

A10/RN 137 Bac Blaye-
Lamarque Bus TransGironde
430, 431 Navette gratuite pour
les internes le vendredi et le
lundi Blaye-MFR
Parking

